



# Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 20 No. 3 Monográfico

Septiembre de 2017

## ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES UNIVERSITARIOS

Ivonne Carpio Toro<sup>1</sup>, Galo Bravo Corral<sup>2</sup>, Nathalie Campos Murillo<sup>3</sup>, Alexandra Padilla Samaniego<sup>4</sup>, Tito Banegas Peña<sup>5</sup> y Luis Méndez Peralta<sup>6</sup>  
Universidad Católica de Cuenca  
Ecuador

### RESUMEN

El síndrome de quemarse por el trabajo, demanda mayor atención en vista que produce agotamiento físico además de emocional que genera el desarrollo de actitudes negativas, pobre autoconcepto y la pérdida de interés de las personas hacia el trabajo. El objetivo de la investigación fue realizar un análisis descriptivo, transversal de tipo probabilístico; la muestra fue de 197 personas entre docentes, personal administrativo y trabajadores de una Universidad privada de la ciudad de Cuenca. El análisis estadístico muestra que el 48,9% son de sexo masculino y el 51% es femenino, el rango de edad de mayor prevalencia es de 31 a 40 años. El síndrome de quemarse por el trabajo presenta un nivel medio del 36,87%. En la escala It, muestra un nivel alto de 37,88%; en la escala In, nivel medio con un 39,90%, al igual que Dp, con 45,45% y finalmente un nivel bajo en C, con un 25,76%. Los resultados, sugieren la intervención oportuna

<sup>1</sup>Magister en Psicología y Salud Mental. Docente de la Unidad Académica de Salud y Bienestar. Carrera de Psicología Clínica. Correo Electrónico: [icarpio@ucacue.edu.ec](mailto:icarpio@ucacue.edu.ec)

<sup>2</sup>Magister en Psicopedagogía, Máster en Salud Mental. Docente de la Unidad Académica de Salud y Bienestar. Carrera de Psicología Clínica. Correo Electrónico: [gbravo@ucacue.edu.ec](mailto:gbravo@ucacue.edu.ec)

<sup>3</sup>Magister en Biotecnología Molecular, Docente Titular de la Universidad Católica de Cuenca. Correo Electrónico: [ncampos@ucacue.edu.ec](mailto:ncampos@ucacue.edu.ec)

<sup>4</sup>Magister en Neuropsicología Clínica y Máster en Psicopedagogía. Docente de la Unidad Académica de Salud y Bienestar, Universidad Católica de Cuenca. Correo Electrónico: [mpadilla@ucacue.edu.ec](mailto:mpadilla@ucacue.edu.ec)

<sup>5</sup>Docente Titular de la Universidad Católica de Cuenca. Correo Electrónico: [tbanegas@ucacue.edu.ec](mailto:tbanegas@ucacue.edu.ec)

<sup>6</sup>Docente Titular de la Universidad Católica de Cuenca. Correo Electrónico: [lmendez@ucacue.edu.ec](mailto:lmendez@ucacue.edu.ec)

ya que se situarían en el perfil 1 del SQT, el mismo que conlleva a la aparición de sentimientos, conductas vinculadas al estrés laboral, generando una forma moderada de malestar personal que repercute en el desempeño adecuado de los individuos en sus espacios.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Síndrome de quemarse por el trabajo, trabajadores, docentes, personal administrativo, CESQT.

## WORK STRESS IN PROFESSORS, ADMINISTRATIVE STAFF AND WORKERS IN THE UNIVERSITY

### ABSTRACT

The burnout syndrome, it has been a matter since it produces a physical and emotional stress what implies the development of negative attitudes, poor self-concept, and loss of interests of individuals to work. The objective of this research was to make a descriptive analysis, cross-sectional of probabilistic type; the test was made to 197 people between professors, administrative personnel and workers of a private university in Cuenca. The statistical analysis shows that 48,9% is men and 51% is women, the range in age with high percentage is between 31 to 40 years old. Burnout syndrome presents a medium level of 36,87%. In the scale It, shows a high level of 37,88%; in the scale In, a medium level with 39,90%, so the same Dp, with 45,45% , and finally a low level in C, with 25,76%. The results suggest that it must be taken into account immediately because it would put in the profile 1 of SBI, and it would lead to the appearance of feelings and behavior related to work stress, generating a moderate way of personal discomfort that affect people's adequate performance in their workplaces.

**Key words:** work stress, burnout syndrome, workers, professors, administrative personnel, SBI

El problema del estrés se produce debido a una respuesta natural del organismo que se activa en exceso, lo que puede generar problemas de salud a mediano y largo plazo, en determinados entornos, como el laboral. No todas las personas reaccionaran al estrés de una misma forma, algunos lo enfrentan de forma más adaptativa mientras que otros pueden desarrollar desequilibrios físicos y mentales que posteriormente afectarán su salud (Selye, 1956).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) ha categorizado al estrés laboral como una epidemia mundial, ya que es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que sobrepasa a sus conocimientos y capacidades (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Se encuentra relacionado con la excesiva carga de trabajo, elevado nivel de responsabilidad, condiciones físicas inadecuadas, lo que afecta a la salud mental y física de los trabajadores, el desempeño profesional e incluso las relaciones personales del individuo; ya que desafían la capacidad para afrontar la situación (Stavroula, 2004).

Autores como, Maslash, Pines y Gil-Monte (2005), concuerdan en que el estrés crónico, vivido por los individuos desencadenan el síndrome de estrés laboral, llamado también Burnout, el cual es de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones que trabajan en contacto con usuarios de una organización. Viene acompañado de deterioro cognitivo que presenta una pérdida progresiva del idealismo, baja realización a causa de un deterioro afectivo y por la aparición de conductas negativas hacia las personas con las cuales tiene que interactuar en el trabajo (Maslash y Pines, 1977; Gil-Monte, 2011).

Guillén y Guil (2000) indican que el Burnout, describe la condición de una persona que por mucho que esta se esfuerce no logra obtener los resultados esperados y que además combina varios aspectos tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, los cuales de acuerdo a Arita y Arauz, se producen al estar expuestos a diferentes actividades laborales y muestran deterioro significativo en la salud mental (Guillén y Guil, 2000; Arita y Arauz, 2001).

El síndrome de Burnout ocasiona efectos negativos, tales como las enfermedades gastrointestinales y circulatorias, psicósomáticos, trastornos físicos, psicosociales; además de la baja productividad. Los trastornos fisiológicos se producen por la activación excesiva del eje hipofisiosuprarrenal que está constituido por el hipotálamo que interviene sobre el sistema nervioso, sistema endócrino, la hipófisis y las glándulas suprarrenales; y la activación del sistema nervioso vegetativo, que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos (Duval, González y Rabia, 2010).

Dentro de los problemas psicológicos, el individuo puede tornarse irritado, desconcentrado, cansado, deprimido e intranquilo; así también podría presentar trastornos psiquiátricos que lleven al ausentismo laboral.

La OMS aprecia que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados sufren estrés laboral, mientras que en los industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados (Viera, 2014).

En Europa, los datos regionales se tomaron a través de una encuesta sobre las condiciones de trabajo, esta reveló que cerca de cuarenta millones de personas en la Unión Europea padecían estrés relacionado con el trabajo. El Informe del Observatorio Europeo de Riesgos, reporta que el estrés laboral representó entre el 50 y el 60 % del total de días de trabajo perdidos. El estudio concluyó que un promedio del 22% de la mano de obra europea sufría estrés, el mismo que era mayor en los sectores de la educación y la salud (12.7%), administración pública y defensa (11.1%) agricultura, caza, silvicultura y pesca (9.04%). Cerca del 80% de los directivos expresaron su preocupación por el estrés relacionado con el trabajo, sin embargo, menos de la tercera parte de los establecimientos disponen de procedimientos para tratar estos riesgos (Hassard, Teoh, Cox, Dewe, Cosmar, Gründler, Van den Broek, 2014).

En el tercer Estudio Nacional sobre el Equilibrio entre el Trabajo y la Vida Familiar de Canadá (2011), el 57% de los entrevistados refirieron índices elevados de estrés, revelando un aumento respecto a los estudios previos (54% reportado en 2001 y 44% en 1991). Un grupo representativo de la muestra informó sobre estados depresivos graves (36%), la reducción del tiempo de descanso (31%) y la fuerte sensación de tener una salud inestable (46%). Por último, más de las tres cuartas partes de las personas encuestadas (67%) habían dejado de trabajar en los seis meses anteriores al estudio, principalmente por enfermedad (63%) y cansancio emocional, mental y físico (45%) (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En las Américas, el 12 a 16% de los encuestados declararon haber sentido constantemente estrés, tensión, tristeza o depresión (9 a 13%), pérdida de sueño (13 a 19%) debido a las inquietudes por las condiciones de trabajo (Organización

Internacional del Trabajo, 2016). En Argentina, la 1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo, Condiciones y Medio Ambiente Laboral, indica que el 26.7% de los trabajadores reportaron que padecían de una gran carga mental, debido al trabajo excesivo (Superintendencia de Riesgos del Trabajo, 2014).

Almeida y colaboradores señalan que el estrés en el trabajo prevalece principalmente entre profesionales de las áreas de la salud y la educación, ya que están expuestos a factores de riesgo psicosociales y por soportar una carga de trabajo que implica aspectos cognitivos, relacionales y emocionales (Almeida, y otros, 2015).

Las Instituciones de Educación Superior (IES), en Ecuador cumplen con los fines propuestos en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), en el cual según el Art. 3 y 8, se busca aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica; además de fortalecer en las y los estudiantes un espíritu reflexivo orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico, entre otros (Tribunal Constitucional de la República del Ecuador, 2010)

Por lo que los docentes, trabajadores y personal administrativo están sometidos a diferentes exigencias constantes, tales como: estar actualizados, brindar una atención adecuada, manejar cuestiones administrativas, de planificación y evaluación; lo que puede generar menor motivación, mayor ausentismo e influir en los niveles de estrés debido a las diversas responsabilidades que deben afrontar (Cárdenas, Méndez y Gonzáles, 2014).

Salazar en su estudio de la prevalencia de estrés laboral en los profesores de la carrera de medicina de la Universidad Central del Ecuador, refiere el 38.6% de los investigados tiene un nivel preocupante y el 3.6% un nivel grave, alcanzando el 42.2% de la muestra con algún tipo de estrés, lo que preocupa y conlleva a plantear mayor investigación en este campo (Salazar, 2013).

En este sentido, el estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un sujeto cuando se ve sometido a diversos factores, que sobrepasan su capacidad para afrontarlos. Estas reacciones pueden ser a nivel físico, cognitivo,

conductual, emocional, entre otros y que, por lo general van acompañadas de agotamiento físico, mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la dificultad de la persona para afrontar las situaciones que le generan estrés.

Como consecuencia de esto surgió el cuestionamiento: ¿Qué nivel de estrés presentan los docentes, trabajadores y personal administrativo de una Universidad Privada de la ciudad Cuenca, Ecuador? Lo que genera la investigación presente cuya finalidad será analizar los resultados y posteriormente fomentar actividades vinculadas con las condiciones adecuadas de trabajo.

## MÉTODO

La investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. El muestreo de tipo probabilístico; el universo estuvo conformado por personal docente, administrativo y trabajadores de una Universidad Privada, la muestra fue de 197 personas, la cual se calculó utilizando la fórmula del error estándar de una proporción para una población finita de menos de 100.000 habitantes. En nuestro caso, para el año de 2014 se tuvo 1200 personas, considerando a la Matriz Cuenca y sus Sedes: Azogues, Cañar, La Troncal y Macas, la que representa un 16,41% del universo y fue seleccionada a través de un muestreo aleatorio sistemático.

El instrumento utilizado fue el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2005), formado por 20 ítems que valora mediante un formato de respuesta de frecuencia tipo Likert de 5 puntos, desde nunca (0) hasta muy frecuente (4); además este test está conformado por 4 escalas, las cuales son:

1. Ilusión por el trabajo (It): Deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque suponen una fuente de satisfacción personal. El individuo aprecia su trabajo como atractivo y alcanzar las metas profesionales es una fuente de realización personal. Incluye un componente de autoeficacia profesional. Los 5 ítems (1, 5, 10, 15 y 19) son positivos por lo que bajas puntuaciones en It indican alto SQT.

2. Desgaste psíquico (Dp): Los 4 ítems (8, 12, 17 y 18) miden la presencia de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Altas puntuaciones indican alto nivel de desgaste psíquico, de agotamiento emocional y físico.

3. Indolencia (In): Los 6 ítems (2, 3, 6, 7, 11 y 14) evalúan la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización (clientes, alumnos...). Aquellos que puntúan alto muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los clientes.

4. Culpa (C): Los 5 ítems (4, 9, 13, 16 y 20) informan sobre los sentimientos de culpa que la persona tiene por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que se establecen relaciones laborales.

Para la interpretación de los resultados del cuestionario CESQT, se consideran los siguientes percentiles de acuerdo a autor del test (Gil- Monte, 2011; pág. 65)

Nivel	Percentiles
Critico	> 89
Alto	67 a 89
Medio	34 a 66
Bajo	11 a 33
Muy bajo	< 11

Puntos de corte sugeridos para interpretar las puntuaciones en el CESQT basados en percentiles

La fiabilidad del test ha sido evaluada mediante “el análisis de consistencia interna (alfa de Cronbach), y estabilidad temporal (test-retest)”, puede concluirse que el instrumento proporciona puntuaciones satisfactorias (Gil- Monte, 2011; pág. 24).

## PROCEDIMIENTO

El análisis de la información se realizó mediante los programas DYANE v4, Microsoft Excel 2013 y el programa SPSS versión 22, la información se consignó

en tablas de acuerdo a los resultados obtenidos en estos programas. Se realizó un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas y de los resultados del CESQT.

## RESULTADOS

Los resultados de la investigación muestran que las edades de los participantes se agruparon en seis categorías, desde los 20 años como mínima y 80 como máxima. Además, en relación a la variable sexo el 48.9% (n=97) son hombres y el 51.01% (n=101) son mujeres.

El rango de edad de mayor prevalencia esta entre 31 y 40 años cuyo porcentaje es el 43.30% en hombres y el 34.65% en mujeres (ver tabla 1).

Edad		Hombre	Mujer	Total		
20 - 30	10	10,31%	34	33,66%	44	22,22%
31 - 40	42	43,30%	35	34,65%	77	38,89%
41 - 50	24	24,74%	23	22,77%	47	23,74%
51 - 60	12	12,37%	9	8,91%	21	10,61%
61 - 70	8	8,25%	0	0,00%	8	4,04%
71 - 80	1	1,03%	0	0,00%	1	0,51%
Total	97	100,00%	101	100,00%	198	100,00%

Tabla 1. Rango edad y sexo

Se observa los resultados del CESQT, el nivel medio de estrés con el 37%. En esta investigación, se consideró los niveles alto (20%) y crítico (9%) como relevantes en la detección y diagnóstico del estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad (ver figura 1).

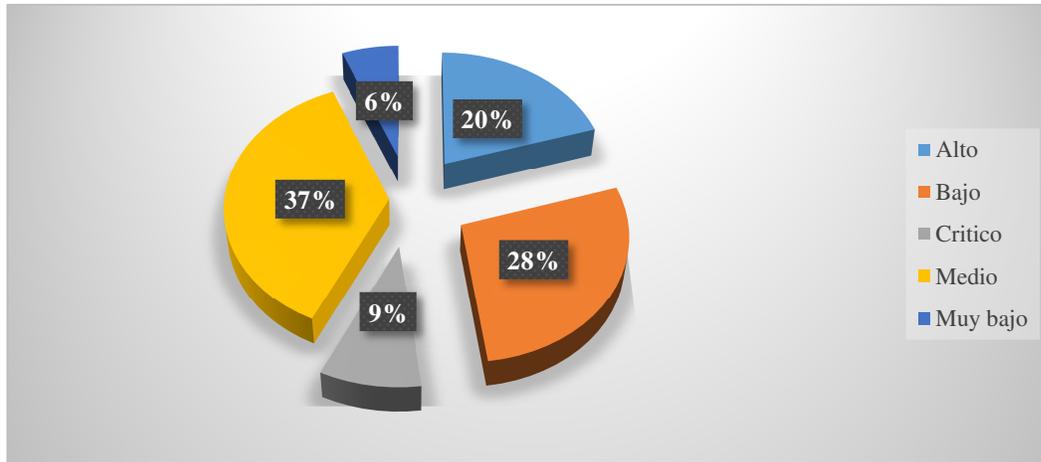


Figura 1. Frecuencia de niveles de estrés

CESQT

Total	Sexo							
	Hombre	Mujer						
<b>Critico</b>	RANGO EDAD							
	20 – 30	4	36.36%	2	28.57%	6	33.33%	
	31 – 40	3	27.27%	4	57.14%	7	38.89%	
	41 – 50	2	18.18%	0	0.00%	2	11.11%	
	51 – 60	2	18.18%	1	14.29%	3	16.67%	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>	<b>18</b>	<b>100.00%</b>	<b>9.09%</b>	
<b>Alto</b>	RANGO EDAD							
	20 – 30	11	15.79%	8	38.10%	11	27.50%	
	31 – 40	3	57.89%	6	28.57%	17	42.50%	
	41 – 50	2	10.53%	5	23.81%	7	17.50%	
	51 – 60	0	0.00%	2	9.52%	2	5.00%	
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100.00%</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>	<b>20.20%</b>	
<b>Medio</b>	RANGO EDAD							
	20 – 30	17	5.26%	13	37.14%	15	20.55%	
	31 – 40	14	44.74%	12	34.29%	29	39.73%	
	41 – 50	4	36.84%	8	22.86%	22	30.14%	
	51 – 60	1	10.53%	2	5.71%	6	8.22%	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>	<b>36.87%</b>	
<b>Bajo</b>	RANGO EDAD							
	20 – 30	1	4.76%	10	29.41%	11	20.00%	
	31 – 40	9	42.86%	12	35.29%	21	38.18%	
	41 – 50	3	14.29%	9	26.47%	12	21.82%	
	51 – 60	5	23.81%	3	8.82%	8	14.55%	
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>	<b>55</b>	<b>100.00%</b>	<b>27.78%</b>	
<b>Muy bajo</b>	RANGO EDAD							
	20 – 30	0	0.00%	1	25.00%	1	8.33%	
	31 – 40	2	25.00%	1	25.00%	3	25.00%	
	41 – 50	3	37.50%	1	25.00%	4	33.33%	
	51 – 60	1	12.50%	1	25.00%	2	16.67%	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>	<b>6.06%</b>	

Tabulación cruzada CESQT, Edad y Sexo

Tabla 2

En relación al nivel medio de estrés se encontró que los hombres entre 31 y 40 años de edad, representaban el 44,74% y en las mujeres de 20 a 30 años, el 37,14%, en el nivel alto se encontró que el 57,89% son hombres y el 38,10% mujeres, de acuerdo a los rangos de edad antes mencionados. Finalmente, el nivel crítico presentó un rango de edad en hombres de 20 a 30 años (36,36%) y en mujeres entre 31 y 40 años el 57,14% (ver tabla 3).

De acuerdo al CESQT en la escala It el nivel alto con el 37,88%, Dp, el nivel medio con el 45,45%, In, el nivel medio con el 39,90% y C, en nivel muy bajo con el 25,76% y medio con el 23,74% (ver tabla 3).

<b>Niveles</b>	<b>It</b>	<b>Dp</b>	<b>In</b>	<b>C</b>
Critico	0,0%	14,14%	2,02%	17,68%
Alto	<b>37,88%</b>	12,63%	5,56%	18,18%
Medio	33,84%	<b>45,45%</b>	<b>39,90%</b>	<b>23,74%</b>
Bajo	14,14%	13,64%	34,34%	14,65%
Muy bajo	14,14%	14,14%	18,18%	<b>25,76%</b>

Tabla 3. Frecuencia del nivel de estrés de acuerdo a las escalas de CESQT

El modelo propuesto para el análisis de estrés, a través del CESQT, interpreta los puntos basados en percentiles, se ha definido que la variable SQT tenga la siguiente clasificación: Crítico, Alto, Medio, Bajo y Muy bajo, para lo cual, los valores 67 a 89, y mayor que 89 en SQT son Alto y Crítico, por lo cual es la valoración aceptada para que el entrevistado presente estrés laboral (Gil- Monte, 2011).

Se transformó en una variable cualitativa (dicotómica) en donde la escala ALTO y CRÍTICO se ha definido como 1 y el resto de 0, con lo cual se puede utilizar el modelo Logit para definir un modelo probabilístico de estrés.

Las variables explicativas fueron:

Modelo LOGIT ESTRES,

Constante,

It = Ilusión por el trabajo

Dp = Desesperanza

In = Indolencia

C = Culpa

La variable explicada es de tipo dicotómico o dummy, definida así:

1= Sí.

0= No.

El modelo queda definido de la siguiente manera:

$$\text{Estres (1, 0)} = \frac{1}{1 + \lambda^{\text{const} + \beta_1 \text{It} + \beta_2 \text{Dp} + \beta_3 \text{In} + \beta_4 \text{C}}}$$

En esta situación la variable asociada a dos elecciones cualitativas denominadas éxito o fracaso las cuales se denotan con los valores 0 y 1, queda definida  $Y_i$  como una variable dicotómica que toma el valor 1 si el sujeto investigado tiene estrés, y 0 caso contrario.

Definimos la matriz  $X$  de variables independientes que denotan las variables definidas al docente/trabajador/administrativo y se indica  $\beta$  como el vector de parámetros que valora cuanto influyen los atributos sobre la probabilidad de un nivel elevado de SQT, por tanto, el modelo estaría definido de la siguiente forma:

$$\hat{Y}_i = X_i\beta + \varepsilon_i$$

De este modo se genera un modelo lineal de probabilidad, que presenta dificultades, por lo que pueden presentar casos en que al hacer sustituciones en las variables independientes se alcancen probabilidades mayores de 1 o menores de 0. Para corregirlo se utiliza la siguiente ecuación:

$$Y_i = \frac{1}{1 + \lambda^{-\alpha - \beta_1 X_n}} + \epsilon_i$$

Una vez establecido el modelo, verificado y validada la base de datos, y con claridad de las variables independientes y dependientes, se acudió al programa SPSS, se utilizó LOGIT y se obtuvo los siguientes resultados.

El análisis inicial, se realizó determinando la incidencia de la variable independiente (Constante), además se reconoció el valor autónomo dentro del modelo, con una prueba de hipótesis en la que se plantea lo siguiente:

H0:  $\beta_0 = 0$  El valor autónomo no es importante para establecer variaciones en el modelo

H1:  $\beta_0 \neq 0$  El valor autónomo sí es importante para establecer variaciones en el modelo

Cuando el valor Constante; es muy cercano a cero, el término independiente debe ser excluido del modelo. Para verificar la inclusión, se efectúa una prueba de hipótesis utilizando el estadístico Wald que determina un valor 31.845 con un nivel de significancia de 0.000; lo que hace que la Constante se incluya en el modelo a un nivel del 100% de confianza.

Variables en la ecuación						
	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 0	Constante - ,881	,156	31,845	1	,000	,414

Se verifico la prueba para el valor autónomo y se midió de la bondad del modelo calculado, tomando como base el estadístico de Hosmer – Lemeshow, el que indica un ajuste pobre si el valor de la significación es mayor de 0.15.

Prueba de Hosmer y Lemeshow			
Escalón	Chi-cuadrado	gl	Sig.
1	10,838	8	,1211

Se observó que tiene un buen ajuste para la información y las variables que conforman este modelo.

El R cuadrado de Nagelkerke, muestra en que porcentaje las variaciones de la variable dependiente son explicadas por las variables independientes y por medio de éste, se puede establecer la bondad del ajuste.

Para la investigación, el R cuadrado de Nagelkerke presenta un valor aceptable para el modelo ajustado en el tercer paso, que fue confirmado ya con la prueba de hipótesis Hosmer – Lemeshow explicada anteriormente.

Resumen del modelo

Escalón	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	154,523a	,349	,7497

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 6 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de ,001.

Definida la bondad del ajuste y confirmada la utilidad para efectuar estimaciones, se estableció las variables a incluir y el grado de significancia de cada una de ellas presenta. El modelo clasifica correctamente, tanto a docentes, trabajadores y administrativos en un 92,9% y 63,8%, respectivamente de los casos, lo cual verifica que el modelo es aceptable.

Tabla de clasificación					
Observado		Pronosticado			
		SQT		Corrección de porcentaje	
		0	1		
Paso 1	SQT	0	130	10	92,9
		1	21	37	63,8
Porcentaje global				84,3	

a. El valor de corte es ,500

Los valores que aparecen en las últimas columnas establecen que la variable considerada es importante o no, para establecer variaciones en la variable dependiente y en caso de serlo, el nivel de significancia está indicando que tan importante es:

Variables en la ecuación								
	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
$\beta 0lt$	-,047	,009	29,209	1	,000	,954	,938	,970
$\beta 1dp$	,039	,008	22,537	1	,000	1,039	1,023	1,056
$B3ln$	,034	,009	14,282	1	,000	1,035	1,017	1,054
Constante	-	,656	10,088	1	,001	,125		
	2,082							

Variables especificadas en el paso 1: @lt, dp, ln.

En la primera corrida del modelo, en el SPSS, la variable C (Culpa) los indicadores de significancia individual (Wald y Sig.) dieron negativo a ésta variable, por lo que se debió excluir del modelo final. Además, teóricamente; la parte conceptual indica que la variable C es resultado de un bajo lt y Dp e ln altos, lo que corresponde al Perfil 2 (Gil- Monte, 2011).

Para corroborar estadísticamente esta hipótesis de que se ha realizado un ajuste en donde la variable C es explicada por las variables It, Dp e In. Una vez ajustado el modelo el programa SPSS arrojo los siguientes resultados:

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	21,246	7,234		2,937	,004
It	,075	,086	,060	,875	,382
dp	,241	,076	,219	<b>3,176</b>	,002
In	,340	,097	,240	<b>3,522</b>	,001
Variable dependiente: c					

El modelo nos indica que las variables que, si aportan a la variable C, son: Dp (t-Statistic = 3.176) e In (t-Statistic = 3.522), mientras que la variable It (t-Statistic = 0.875) no es significativa individualmente al 95% de nivel de significancia (t-Statistic >1.96). Estos valores nos indican que los supuestos planteados se cumplen, por lo que C depende de un alto Dp, In y un bajo It. En el modelo inicial analizado podemos suprimir la variable C debido a que ya esta implícito a través de las variables Dp e In.

Con todos estos ajustes el modelo de SQT queda definido de la siguiente manera:

$$Y_i = \frac{1}{1 + \lambda^{2.082 - 0.047It + 0.039dp + 0.034In}}$$

## DISCUSIÓN

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), es una respuesta al estrés laboral crónico que se deriva de las relaciones interpersonales problemáticas y se

desarrolla en individuos que trabajan con personas. Este síndrome se caracteriza por un el deterioro cognitivo (perdida de ilusión por el trabajo) y emocional (desgaste psíquico) del individuo y, posteriormente la aparición de actitudes negativas hacia las personas de la organización (indolencia) generando sentimientos de culpabilidad (Gil- Monte, 2011).

La muestra presentó mayor prevalencia de mujeres y en edades entre 31 y 40 años. En relación al nivel de estrés estudiado, se presentó un grupo con un nivel medio, el cual sería necesario considerarlo como un conjunto idóneo para la intervención preventiva, a razón de que puede ir en aumento y desencadenar niveles críticos de estrés, repercutiendo en la salud de los trabajadores y el desenvolvimiento pleno de sus labores cotidianas.

El nivel alto y crítico de estrés de la muestra, presentó un deterioro en las cogniciones, afectos, actitudes y conductas con consecuencias negativas para la salud del individuo; lo que concuerda con Arquero y Donoso (citado en Cárdenas, Méndez, y Gonzáles, 2014), quien encuentra altos niveles de burnout en docentes que se relaciona con las intenciones de abandono laboral, debido a las múltiples preocupaciones diarias, entregas de informes, calificaciones etc.

Se pueden distinguir dos perfiles en el SQT: el perfil 1, conduce a la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculadas al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor; este perfil se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, con niveles altos de desgaste psíquico e indolencia. El perfil 2, corresponde a un problema más serio que identifica los casos clínicos más deteriorados y que además presentan sentimientos de culpa, que aumenta la tasa de ausentismo y su deseo de abandonar la organización y la profesión (Gil- Monte, 2005a)

De acuerdo a las escalas del CESQT se encontró que ilusión por el trabajo (It) es alto lo que denota que los individuos perciben su trabajo como atractivo y que le permite una realización personal, sin embargo, también existe un grupo el cual corresponde a un nivel medio y bajo lo cual de acuerdo al autor "las puntuaciones bajas en esta escala indican niveles altos de SQT" (Gil- Monte, 2011 pág. 24).

El desgaste psíquico (Dp) o agotamiento emocional y físico, surge a partir de una tensión o estrés y produce desequilibrio real o percibido, debido a que en el trabajo se trata con personas que presentan o causan problemas, este mostró un nivel medio. Esta variable debería ser considerada como relevante, ya que de acuerdo a la investigación realizada aporta índices elevados en docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad, lo cual tiene relación con la variable culpa y con el síndrome de quemarse por el trabajo.

Indolencia muestra un nivel medio que indica la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la Universidad, aspectos que de acuerdo a lo que refiere Atalaya hacen referencia a que las demandas laborales interfieren en la autonomía, las relaciones interpersonales y la empatía (Atayala, 2011).

La culpa presenta un nivel medio, alto y crítico que nos hace saber de la presencia de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, especialmente hacia las personas con las que se establece relaciones laborales.

Es importante como menciona Gil-Monte (2011), que la aparición de culpa sobreviene por los altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, que generan remordimientos en los sujetos por sentirse desgastados y no poder dar más de sí mismos lo que conlleva un trato negativo e impersonal en el trabajo (Almeida, y otros, 2015).

El modelo del SQT, se definió corroborando los datos del autor del CESQT, tanto para docentes, trabajadores y administrativos, lo que permite realizar simulaciones cargando las variables definidas como significativas para establecer diagnósticos de una manera ágil y oportuna.

Es recomendable dar seguimiento de este tipo de iniciativas en el sector educativo, especialmente en la Universidad, como parte del proceso de gestión de salud ocupacional y el desarrollo de estilos de vida saludable, generando estrategias para una calidad de vida laboral sustentable.

Es necesario continuar investigando sobre el tema, ya que, debido a las exigencias laborales, los resultados pueden estar afectados por la desconfianza

de los participantes a contestar los cuestionarios debido a la preocupación por las políticas educativas vigentes.

Además, sería de relevancia considerar programas de prevención para el estrés, tomando en cuenta que la población estudiada, presenta demandas tanto en la familia, relaciones interpersonales, aspiraciones laborales, crianza de los hijos, entre otros, lo que podría incrementar el nivel de estrés laboral, siguiendo las sugerencias realizadas por la OIT, (2016) en que sería prioritario crear estrategias, con miras a disminuir estos indicadores.

#### CONCLUSIONES:

La mayoría de la muestra estudiada no presenta el síndrome de quemarse por el trabajo y el rango de edad de mayor prevalencia estuvo entre 31 y 40 años.

Sin embargo, se observó en un grupo de la muestra que en las escalas que evalúa el CESQT presentó puntajes altos y críticos en desgaste psíquico, indolencia, culpa y un nivel bajo en ilusión por el trabajo, lo que denota la existencia del síndrome de quemarse por el trabajo, lo cual implica que debe ser intervenido oportunamente.

El modelo del SQT, fue corroborado con los datos del autor del CESQT, tanto para docentes, trabajadores y administrativos, lo que permitirá establecer diagnósticos de una manera ágil y oportuna.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida, M., Nazaré, E., Guimaraes, F., Evangelista, R., Gomes, A., y Vieira, B. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud Trabajo*, 23(1), 19-27. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v23n1/art03.pdf>

Arita, W., y Arauz, C. (2001). Modelo para la investigación del proceso del síndrome de burnout. *Psicología y Salud*, 11, 75-80.

Atayala, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industria Data*, 4(2), 25-36. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Cárdenas, M., Méndez, L., y Gonzáles, M. (2014). Desempeño, estrés, burnout y variables personales en docentes universitarios. *Educere*, 18(60), 289-302. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35631743009.pdf>

Duval, F., González, F., y Rabia, H. (2010). Neurobiología del Estrés. *Rev. Chil. Neuro-psiquiatría*, 48(4), 307-318. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttextypid=S0717-92272010000500006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0717-92272010000500006)

Gil- Monte, P. (2005 ). *El síndrome de quemarse por el trabajo "Burnout". Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gil- Monte, P. (2011). *Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo*. Madrid: TEA.

Guillén, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: McGraw- Hill.

Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Gründler, R., Van den Broek, K. (2014). La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. doi:DOI: 10.2802/20493

Maslach, C., y Pines, A. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Chil Care Quarterly*, 6(2), 100-113. Recuperado de: <http://link.springer.com/article/10.1007/BF01554696>

Organización Internacional del Trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Lista de comprobación. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Obtenido de International Labour Organization: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Salazar, F. (2013). El estrés laboral en la relación de dependencia. La prevalencia del estrés laboral en profesores de la carrera de medicina de la Universidad Central del Ecuador. (Tesis de grado para la obtención del título de Magister en Salud Pública). Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec>:  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2620/1/107727.pdf>

Selye, H. (1956). **Estrés y distres**. New York: Mc Graw Hill.

Stavroula, L. (2004). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Ginebra: OMS. Obtenido de  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2014). 1ra Encuesta Nacional a Trabajadores sobre el empleo, trabajo, condiciones y medio ambiente laboral. Argentina 2009 Informe Final. Obtenido de Superintendencia de Riesgos del Trabajo:  
[http://www.srt.gob.ar/images%5CPublicaciones%5CInformes\\_investigacion%5CLIBRO\\_FINAL\\_Corregido\\_2014.pdf](http://www.srt.gob.ar/images%5CPublicaciones%5CInformes_investigacion%5CLIBRO_FINAL_Corregido_2014.pdf)

Tribunal Constitucional de la República del Ecuador. (12 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Ecuador Ley No. 298. Quito, Ecuador: Lexis S.A. Recuperado de: <http://educaciondecualidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>

Viera, V. (18 de Julio de 2014). El estres laboral y el rendimiento en los trabajadores de la empresa Magaprofer S.A Ambato. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato :  
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7790>